



Privacyreglement 2019-2020

Privacyreglement Cliënt

STICHTING KEITV | STADSRING 47 (3811HN) AMERSFOORT

Voorwoord

Hoe gaat Stichting KeiTV om met informatie over jou? Welke rechten heb jij? Waar kun je terecht met vragen of klachten? Wij leggen het je uit in dit document.

Ben je cliënt bij Stichting KeiTV, dan hebben wij informatie over jou nodig. We noemen deze informatie over jou persoonsgegevens. Dit is nodig om jou goed te kunnen ondersteunen. Wij doen er alles aan om jouw gegevens zo goed mogelijk te beschermen en zorgen ervoor dat je gegevens veilig zijn. We houden ons aan de privacywet. Deze wet heet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

In deze 'Privacy verklaring cliënten' leggen we je uit hoe Stichting KeiTV met jouw gegevens omgaat en wat jouw rechten zijn. Er staan allemaal vragen en antwoorden in.

Heb je toch vragen? Stel je vraag dan eerst aan je begeleider. In hoofdstuk 5 staat meer informatie over je rechten en bij wie je vragen kunt stellen.

Amersfoort,
oktober 2019

Inhoud

| | |
|--|----|
| Voorwoord | 1 |
| Inhoud | 2 |
| Hoofdstuk 1 – Voor de zorg..... | 3 |
| Hoofdstuk 2 – Als de zorg start | 5 |
| Hoofdstuk 3 – Tijdens de zorg..... | 7 |
| Hoofdstuk 4 – Na de zorg | 8 |
| Hoofdstuk 5 – Mijn rechten | 9 |
| Hoofdstuk 6 – Over de regels..... | 11 |
| Bijlage 1 – Bewaartermijnen verwerking persoonsgegevens cliënten | 14 |

Hoofdstuk 1 – Voor de zorg

1.1 Welke informatie van cliënten hebben wij nodig?

Als je je aanmeldt bij Stichting KeiTV willen wij een aantal dingen weten, zoals je naam, adres, geboortedatum en zorg die je wenst. Zo kunnen wij contact opnemen met je om een afspraak te maken. Daarnaast vragen we je om informatie waarmee wij kunnen beoordelen of wij je goed kunnen ondersteunen.

Tijdens het eerste gesprek leggen we, afhankelijk van of je al besluit om bij KeiTV te komen, meer gegevens vast, zoals je Burgerservicenummer (BSN). Dit nummer gebruiken we in de zorg in brieven naar bijvoorbeeld de zorgverzekering, maar ook voor eigen administratie.

We vragen je bij de definitieve aanmelding om verdere informatie, bijvoorbeeld:

- De wettelijk vertegenwoordiger voor jou (als je deze hebt);
- Of je een rechterlijke machtiging hebt;
- Hoe de financiering van de zorg is geregeld;
- Of er eerder een zorgplan voor je is gemaakt, bij een andere zorgorganisatie;
- Of je een Wet Langdurige Zorg-indicatie, of beschikking Wet Maatschappelijke Ondersteuning of Jeugdwet hebt.

Kort nadat je begonnen bent zullen wij een begeleidingsplan opstellen, hierin vragen we om bijvoorbeeld de volgende informatie:

- Medische voorgeschiedenis;
- Medicijngebruik;
- Gezinssituatie.

Deze informatie is nodig om de zorgvraag helder te krijgen en samen met jou een begeleidingsplan op te stellen.

1.2 Moeten cliënten die gegevens geven?

Ja. KeiTV kan alleen begeleiding bieden als we jouw voorgeschiedenis weten en weten hoe de financiering van de zorg geregeld is.

1.3 Kan iemand anders die gegevens leveren?

Als je een wettelijk vertegenwoordiger hebt, kan die persoon jouw gegevens bij aanmelding doorgeven. De andere gegevens en documenten kan diegene tijdens het gesprek meenemen en toelichten als je dat prettig vindt.

1.4 Wat gebeurt er met deze gegevens en waarvoor worden ze gebruikt?

Jouw gegevens worden in een digitaal dossier opgeslagen. De informatie over je gezondheid, medicijnen of eerdere onderzoeken gebruiken we om een zo compleet mogelijk beeld te krijgen van wie je bent en waar je hulp bij nodig hebt. Zo kunnen we de begeleiding afstemmen op jouw behoeften.

1.5 Wie heeft er toegang tot deze gegevens?

De medewerkers die een afspraak inplannen voor een kennismakingsgesprek hebben toegang tot deze gegevens, net als de medewerkers met wie je het eerste gesprek hebt. Soms wil een medewerker overleggen met een collega over de juiste ondersteuning. Deze collega kan in het dossier meekijken als dat nodig is. Bij KeiTV zal die wat vaker gebeuren, omdat wij werken met stagiaires in de zorg, die bij ons leren hoe het allemaal werkt. Degene die de ICT bij KeiTV regelt, kan ook bij de dossiers, maar alleen met het doel het technische probleem op te lossen.

1.6 Hoe wordt mijn privacy beschermd?

Alleen de medewerkers voor wie het noodzakelijk is, omdat ze bijvoorbeeld een gesprek met je hebben, kunnen bij de gegevens. Daarvoor hebben ze wachtwoorden nodig om in de systemen te kijken. Bovendien hebben deze medewerkers geheimhoudingsplicht.

Hoofdstuk 2 – Als de zorg start

2.1 Welke gegevens worden er bij de start van de zorg aan mijn dossier toegevoegd?

We starten met een begeleidingsplan. Daarin staan de zorgafspraken die onze medewerkers samen met jou maken. Dit begeleidingsplan is onderdeel van jouw dossier, die opgeslagen staan op onze eigen server. Wanneer nodig, voegen we kopieën van documenten aan je dossier toe. Ook de rapportages komen hierin.

2.2 Zijn er nu andere medewerkers die toegang krijgen tot mijn dossier?

Alleen de medewerkers die het nodig hebben om hun werk te doen, kunnen je gegevens bekijken. De medewerkers kunnen ook alleen het gedeelte van je dossier bekijken, dat zij nodig hebben en ook alleen zolang zij die informatie nodig hebben.

De volgende medewerkers kunnen toegang krijgen tot je dossier:

- De zorgcoördinator;
- De zorgstagiaires, die je overdag vooral zullen begeleiden;
- Het bestuurslid dat verantwoordelijk is voor de declaraties en de ICT beheert.

2.3 Wat mogen zij wel en niet met mijn gegevens doen?

Niet alle medewerkers hebben dezelfde rechten om in het dossier te kijken of te werken. De medewerker die de financiële administratie doet kan niet dezelfde gegevens zien als een begeleider van jou. Dat is omdat dat voor zijn werk niet nodig is: medewerkers mogen alleen zien wat voor hun werk noodzakelijk is.

2.4 Mag mijn wettelijk vertegenwoordiger mijn dossier zien?

In principe wel, maar niet zomaar. Wanneer jij dat niet wilt, dan mag je weigeren. De wettelijk vertegenwoordiger hoeft ook niet alles te zien, maar alleen hetgeen nodig is om jou te vertegenwoordigen/helpen. Als je 18 jaar of ouder bent en de rechter heeft geen mentor of curator voor jou aangesteld, dan heb je geen wettelijk vertegenwoordiger.

2.5 Wat gebeurt er als ik wil dat mijn wettelijke vertegenwoordiger niet alles mag weten?

Dan gaan we daarover in gesprek. Jij mag aangeven wat je wel en niet wil delen.

2.6 Wie is eigenlijk eigenaar van het dossier over mij?

Stichting KeiTV is eigenaar van het dossier, maar het dossier gaat over jou, dus je hebt altijd rechten (zie hoofdstuk 5).

2.7 Wanneer mag mijn dossier met anderen gedeeld worden?

Als die anderen ook een taak hebben in de zorg aan jou krijgen ze toegang tot de gegevens die zij nodig hebben voor hun werk. Bijvoorbeeld als er een rekening gestuurd moet worden voor de zorg. Soms moeten instanties, zoals de gemeente, ook (wettelijk voorgeschreven) onderzoek doen naar bijvoorbeeld fraude. Natuurlijk mogen zij dan niet alles in het dossier zien.

2.8 Geldt dat voor mijn hele dossier?

Nee, alleen voor de gegevens die noodzakelijk zijn. In het geval van de rekening voor zorg wordt een rekening gestuurd met jouw naam en BSN, zorg-indicatie en geleverde zorgproduct.

2.9 Hoe wordt mijn privacy verder beschermd?

Gegevens zijn niet toegankelijk voor iedereen. Voor het uitwisselen van gegevens gelden strenge voorwaarden en afspraken. Gegevens worden bijvoorbeeld via een beveiligde verbinding verstuurd en opgeslagen op servers die van ons zijn en in onze ruimtes staan.

Hoofdstuk 3 – Tijdens de zorg

3.1 Wat wordt er tijdens de zorg aan mijn dossier toegevoegd?

Er worden notities/verslagen gemaakt van bijvoorbeeld opvallende gebeurtenissen. Ook worden er rapportages gemaakt over de voortgang van de zorgdoelen die je wilt behalen en de zorgafspraken die er zijn gemaakt.

3.2 Mogen er ook overbodige dingen aan mijn dossier worden toegevoegd?

Nee, alleen de zaken die nodig zijn voor de zorg of die wettelijk verplicht zijn worden aan jouw dossier toegevoegd.

3.3 Wordt mijn dossier tijdens de zorg wel eens opgeschoond?

Nee, in principe wordt het dossier 15 jaar nadat je uit zorg bent gegaan bewaard. Het dossier wordt in de tussentijd niet opgeschoond.

3.4 Wat betekent het anoniem bewaren van gegevens?

Dat betekent dat gegevens niet meer aan jou te koppelen zijn. Alle kenmerken zoals naam, geboortedatum, adres, mail, telefoon, BSN zijn eruit gehaald.

3.5 Waar is mijn dossier eigenlijk?

Stichting KeiTV is een zelfstandige dagbesteding. Je dossier wordt opgeslagen in servers die door onszelf zijn ingesteld, in een versleutelde map. Deze map is versleuteld met AES codering.

3.6 Foto- en videobeelden

Wij gebruiken een beveiligingscamera voor de ingang, gemaakt door Logitech. We gebruiken ook de software, Logi Circle, om beelden tot 14 dagen terug op te slaan. Die beelden zijn alleen toegankelijk voor de ICT medewerker en niet voor Logitech.

Ook maken wij veel foto's en video's als mediabedrijf. Als je bij ons komt werken kom je dus sowieso een keer op de foto. Wij vragen natuurlijk wel jouw toestemming, voor wij beeldmateriaal naar buiten brengen. Het meeste materiaal blijft echter binnen het bedrijf. Mocht je een foto of video waar jij op staat willen laten verwijderen, dan kan dat altijd. Ook kun je jouw toestemming achteraf altijd intrekken.

Hoofdstuk 4 – Na de zorg

4.1 Hoe lang wordt mijn dossier bewaard?

Voor het (medisch) dossier geldt een bewaartermijn van 15 jaar nadat iemand uit zorg is gegaan. Voor een overzicht van de bewaartermijnen, zie bijlage 1.

4.2 Waarom wordt mijn dossier na afloop van de zorg eigenlijk bewaard?

Later kunnen er nog vragen zijn over zorg die je vroeger hebt gehad en opnieuw nodig hebt. Of er komen bijvoorbeeld vragen of het goed is gegaan of juist niet. Het kan dan belangrijk zijn bepaalde zorggegevens te kunnen opzoeken.

4.3 Mag iedereen die het tijdens de zorg mocht inzien, na afloop ook nog inzien?

Nee, als iemand uit zorg is, wordt het dossier gearhiveerd. Alleen de ICT-medewerker kan bij het elektronisch dossier, zodat je het dossier wel kunt opvragen.

4.4 Hebben mijn erfgenamen eigenlijk ook toegang tot mijn dossier?

Niet automatisch. Als er, voordat je overlijdt, toestemming was voor inzage is dat erna ook, anders niet.

Hoofdstuk 5 – Mijn rechten

5.1 Welke rechten heb ik allemaal?

- Recht op informatie: te weten welke gegevens van jou worden verwerkt en waarom;
- Recht op inzage en/of afschrift;
- Recht op rectificatie: je mag feitelijke gegevens (zoals leeftijd, naam) laten corrigeren als die niet kloppen;
- Recht op verwijdering en/of vergetelheid: je mag, onder bepaalde voorwaarden, (het grootste deel van) je dossier laten wissen;
- Recht op beperking: de verwerking moet even gestopt worden als je denkt dat er feiten niet kloppen of als de gegevens niet meer nodig zijn;
- Recht op verzet: als je niet wil dat je gegevens nog worden verwerkt (voornamelijk voor marketing/reclame doeleinden);
- Recht op overdracht van gegevens: de gegevens die je zelf hebt ingevuld mag je meenemen;
- Recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens;
- Recht om direct contact op te nemen met de Functionaris Gegevensbescherming.

5.2 Wat betekent het recht op inzage?

Dat je het recht hebt om in je dossier te kijken en te weten welke gegevens er van je vastgelegd zijn.

5.3 Mag ik om een kopie van mijn dossier vragen?

Ja.

5.4 Wanneer wordt er wel/niet iets gewijzigd in mijn dossier als ik daarom vraag?

Als er een gegeven niet klopt, bijvoorbeeld je geboortedatum of adres. Als het gaat om een mening/oordeel van een begeleider dan wordt dat niet gecorrigeerd, maar mag je je eigen mening toevoegen.

5.5 Kan ik bezwaar maken tegen het gebruiken van (een deel van) mijn dossier?

Dat kan, maar mogelijkheden ervoor zijn beperkt, alleen onder de grondslagen 'algemeen belang' en 'gerechtvaardigd belang' kun je bezwaar maken. Binnen jouw dossier wordt gebruik gemaakt van de grondslag 'overeenkomst.' In artikel 6.6 vind je meer informatie over grondslagen.

5.6 Mag ik vragen mijn dossier aan een andere zorginstelling of behandelaar over te dragen?

Ja, dat mag. Als je daarvoor toestemming geeft, dan wordt het dossier overgedragen.

5.7 Wanneer wordt mijn dossier vernietigd als ik hierom vraag?

Als we hierover een goed gesprek hebben gehad en de zorgcoördinator van mening is dat jij hierover goed heb nagedacht, dit niet in je nadeel is (omdat er bijvoorbeeld nog onderzoeken lopen) en het ook niet in het nadeel is van derden (andere betrokkenen).

Wij kunnen helaas niet alles wissen: we moeten verantwoording af kunnen blijven leggen naar bijvoorbeeld het zorgkantoor, de gemeente of een zorgverzekeraar. De financiële gegevens moeten we daarom 7 jaar bewaren.

5.8 Hoe kan ik van mijn rechten gebruik maken?

Door een verzoek in te dienen bij de zorgcoördinator (nicky@keitv.nl). Geef in je verzoek aan wie je bent, wat je verzoek is en (behalve bij het verzoek tot inzage) wat de reden is voor je verzoek.

5.9 Kan ik contact opnemen met de Functionaris Gegevensbescherming?

Ja, via fg@keitv.nl of telefoon: 06 41 41 41 96. Deze functionaris is werkzaam als bestuurslid en kijkt of iedereen zich houdt aan de privacywet. Hij is ook verantwoordelijk voor het ICT beheer en de veilige opslag van je gegevens.

5.10 Waar en hoe kan ik klagen over mijn dossier en hoe hier mee wordt omgegaan?

Als je een klacht hebt kun je eerst contact opnemen met de zorgcoördinator. Ook kun je een klacht indienen bij het Klachtenportaal Zorg, waar wij lid van zijn als stichting (ID lidmaatschap: 10896). De klachtenprocedure vind je op <https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenprocedure/>. Tenslotte kun je bij de Functionaris Gegevensbescherming of de Autoriteit Persoonsgegevens een klacht indienen (zie: www.autoriteitpersoongegevens.nl).

Hoofdstuk 6 – Over de regels

6.1 Wat betekent AVG?

Algemene Verordening Gegevensbescherming

6.2 Waar gaat de AVG over?

Dit zijn Europees geldende regels over de bescherming van persoonsgegevens, dus ook over cliëntendossiers. De regels zijn in de hele Europese Unie hetzelfde. Dit is handig omdat mensen soms artikelen bestellen in een ander land: dan weet je dus dat daar dezelfde privacyregels gelden. De AVG vervangt de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

6.3 Wat zijn de belangrijkste principes uit de AVG?

Dat gegevens in overeenstemming met de wet moeten worden verwerkt.

- Dat je een grondslag uit de wet moet hebben om gegevens te verwerken;
- Dat je alleen gegevens moet gebruiken die je nodig hebt en niet meer;
- Dat je gegevens maar voor één doel mag gebruiken;
- Dat je duidelijk moet zijn over de rechten van mensen;
- Dat je gegevens goed moet beveiligen;
- Dat gegevens geheim moeten blijven;
- Dat gegevens moeten kloppen.;

6.4 Zijn daar voorbeelden van te geven?

Als je gegevens vastlegt in een dossier omdat dat nodig is om zorg te verlenen, mag je deze gegevens niet gebruiken om bijvoorbeeld reclame te maken voor de organisatie. Je mag de gegevens ook niet aan een bedrijf geven die jou een aanbieding gaat sturen voor een product of dienst.

Alleen die gegevens vastleggen die je nodig hebt, dus als je gegevens vastlegt omdat iemand een bepaalde zorgvraag heeft, is het niet nodig om iemands hele levensverhaal en dat van zijn familie op te schrijven.

Beveiliging: als je mensen toegang via internet geeft tot hun dossier moet je ervoor zorgen dat er niemand anders kan meekijken. Dus moet je ze een inlognaam/wachtwoord geven en nog bijvoorbeeld een sms als extra beveiliging.

6.5 Wat is ‘verwerken’?

Verwerken is alles wat je met gegevens doet: inzien, opslaan in een papieren dossier of elektronisch bestand, verwijderen, bekijken, doorsturen, printen, aanpassen, etc.

6.6 Wat is een 'grondslag' voor het verwerken van mijn gegevens?

Een grondslag is een reden die in de wet wordt genoemd als mogelijkheid waarom je gegevens mag verwerken.

6.7 Welke grondslag is bij mij van toepassing?

Omdat je zorg krijgt en hier een zorg- en dienstverleningsovereenkomst voor hebt bij Stichting KeiTV is de tweede grondslag 'overeenkomst' van toepassing. Voor je medische dossier is de derde grondslag 'wettelijk voorschrift' van toepassing: er is een wet op de geneeskundige behandel- overeenkomst en daar staat in dat je een dossier moet maken als je ergens behandeling krijgt. Gerechtvaardigd belang: KeiTV maakt beschrijvingen (analyses) op bijvoorbeeld afdelingsniveau om bijvoorbeeld zorgkosten in kaart te brengen of om te controleren of zorgplannen zijn ondertekend. Op basis van deze analyses worden geen individuele beslissingen genomen.

6.8 Bestaan er ook andere grondslagen?

Er zijn in totaal zes grondslagen of redenen om persoonsgegevens te mogen verwerken.

1. Iemand heeft toestemming gegeven voor het verwerken van gegevens (zie 6.9);
2. Iemand heeft een overeenkomst of wil een overeenkomst en daarvoor moeten gegevens worden vastgelegd;
3. Er staat in een wet dat gegevens moeten worden vastgelegd;
4. Er is sprake van een noodsituatie (als je leven in gevaar is) (zie 6.9);
5. Verwerking door de overheid (niet van toepassing in de zorg);
6. De organisatie of iemand anders heeft de gegevens dringend nodig (zwaarwegend belang) (zie 6.9).

6.9 Wanneer zijn die andere grondslagen van belang als het gaat om mijn dossier?

Toestemming: als er bijvoorbeeld bij een andere behandelaar iets opgevraagd moet worden, dan moet je daarvoor eerst toestemming geven.

Noodsituatie: als je buiten bewustzijn bent en de ambulance moet worden gebeld: dan wil de ambulancemedewerker weten of je medicijnen gebruikt, dat kan namelijk heel belangrijk zijn.

Zwaarwegend belang: als er een rechtszaak speelt.

6.10 Welke wettelijke regels zijn nog meer van belang?

De regels over gegevensbescherming en privacy staan in andere wetten, bijvoorbeeld:

- De Wet op Maatschappelijke Ondersteuning (WMO);
- De Wet Langdurige Zorg (Wlz);
- De Jeugdwet (Jw);

- De Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO);
- De Wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG);
- De Wet gebruik Burgerservicenummer in de Zorg (BSNz);
- De Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg;
- De Wet Cliëntenrechten bij Elektronische verwerking van gegevens in de Zorg;
- Besluit Patiëntendossier BOPZ.

Organisaties in de zorg zijn verplicht een Functionaris Gegevensbescherming (FG) te hebben. Die persoon houdt toezicht op een goede toepassing van de AVG. Voor vragen kun je bij de FG terecht (zie 5.9).

Ook moeten organisaties privacy-risico's en maatregelen in kaart brengen als ze gegevens gaan verwerken op een nieuwe manier (bijvoorbeeld met een app). Dit heeft een Privacy Impact Assessment. Verder moeten er met samenwerkingspartners afspraken worden gemaakt over privacy en beveiliging.

Als er iets mis gaat met gegevens (bijvoorbeeld verkeerd verstuurd, vernietigd, gestolen) dan moet dit als datalek worden gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit wordt gedaan door de Functionaris Gegevensbescherming. Als er iets mis gaat met je gegevens, zal je hiervan op de hoogte worden gebracht.

Organisaties moeten een overzicht hebben van welke gegevens ze met welk doel verwerken, waar het is opgeslagen en hoe het is beveiligd. Dit heeft een verwerkingsregister en organisaties moeten zorgen dat betrokkenen en cliënten gebruik kunnen maken van de rechten die zij hebben.

Bijlage 1 – Bewaartermijnen verwerking persoonsgegevens cliënten

| Bewaartermijnen Verwerking Persoonsgegevens cliënten | | |
|---|--|---|
| Documenten/gegevens | Bewaartermijn | Toelichting |
| Gegevens voor de zorg begint | | |
| Persoonlijke gegevens | Vanaf het moment van aanmelding | Als KeiTV je niet gaat begeleiden, verwijderen we jouw gegevens binnen 4 weken na de laatste communicatie |
| Gegevens wettelijk vertegenwoordiger | | |
| Actuele indicatie | | |
| Diagnostisch onderzoek | | |
| Aanmeldformulier | | |
| Correspondentie | | |
| Juridische status | | |
| Gegevens wanneer de zorg start | | |
| Eventueel geactualiseerde indicatie | Tijdens de zorg en na het beëindigen ervan (zie ook informatie bij 'na afloop van de zorg') | |
| Zorg- en dienstverleningsovereenkomst | | |
| Diagnostisch onderzoek | | |
| Zorg-/behandelplan | | |
| Correspondentie en gemaakte afspraken | | |
| Gegevens tijdens de zorg | | |
| Rapportage | Tot na het moment van verwerken in het actuele begeleidingsplan | |
| Geactualiseerd begeleidingsplan | Tijdens de zorg | |
| Medisch dossier | 15 jaar na beëindiging zorg | Toedienlijsten medicijnen worden max. 2 jaar bewaard |
| Beeldmateriaal | Tot na het moment van verwerken in het actuele begeleidingsplan | |
| Documenten m.b.t. beschermingsmaatregelen | Tot 2 jaar na beëindiging van de maatregel (een en ander blijft op te vragen bij griffie van de rechtbank die de maatregel opgelegd/beëindigd heeft) | |
| Gegevens na afloop van de zorg | | |
| Dossier, personalia, correspondentie | 15 jaar na de laatste wijziging in het dossier | |
| Correspondentie met zorgkantoor of gemeente | 7 jaar na de laatst verzonden brief | |
| Financiële gegevens over declaraties en dergelijke | 7 jaar na het beëindigen van de zorg | |
| Door cliënt beschikbaar gestelde eigen (financiële) administratie | Na het beëindigen van de zorg | Vernietigen of retourneren, zoals jij wenst |